



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG CIREBON**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)  
Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam  
Fakultas Syariah**



**Oleh :  
WIWI WIDIYAH  
NIM. 58320261**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI  
CIREBON  
2012 M / 1433 H**



## ABSTRAK

### *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon*

WIWI WIDIYAH

Dewasa ini persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun menambah nasabah baru. Tentunya kepuasan nasabah adalah faktor utama yang bisa membuat nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain. Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas, dirasa sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi tetap terhadap kepuasan nasabah itu sendiri.

Kualitas pelayanan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka memberikan tingkat kepuasan kepada konsumen terhadap produk/jasa yang diberikan. Sedangkan kelengkapan fasilitas adalah bukti fisik yang bertujuan untuk mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sendiri adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang penerapan kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas yang ada pada Bank Muamalat Cabang Cirebon serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana cara meningkatkan kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey, serta alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Sampelnya adalah nasabah Bank Muamalat Cabang Cirebon sebanyak 69 responden, dan instrumen penelitian yang dipakai adalah angket.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara simultan mempunyai pengaruh positif, kuat, dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai R sebesar 0,947 dengan R square 89,70% dan  $F_{hitung} 288,310 > 3,136$ . Secara parsial,  $T_{hitung}$  kualitas pelayanan sebesar  $14,991 > 1,668$  dan kelengkapan fasilitas  $0,881 < 1,668$ .

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, Kepuasan Nasabah**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## **PERSETUJUAN**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG CIREBON**

**Oleh :**

**WIWI WIDIYAH**

**NIM. 58320261**

**Menyetujui :**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Drs. Abdul aziz, M.Ag**

**NIP. 19730526 200501 1 004**

**Drs. Marzuki Wahid, M.Ag**

**NIP. 19710820 199803 1 003**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)**

**Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon**

**Sri Rokhlinasari, SE, M.Si**

**NIP. 19730806 199903 2 003**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## NOTA DINAS

Kepada Yth :

**Dekan Fakultas Syariah**

**IAIN Syekh Nurjati Cirebon**

Di

Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Setelah mendapat bimbingan arahan serta koreksi terhadap skripsi dari

Nama : **WIWI WIDIYAH**

NIM : 58320261

SKRIPSI : ***Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap  
Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang  
Cirebon***

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat untuk diajukan kepada Fakultas  
Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasahkan.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Cirebon, Mei 2012

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Drs. Abdul aziz, M.Ag**

**NIP. 19730526 200501 1 004**

**Drs. Marzuki Wahid, M.Ag**

**NIP. 19710820 199803 1 003**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)**

**Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon**

**Sri Rokhlinasari, SE, M.Si**

**NIP. 19730806 199903 2 003**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon*, oleh **Wiwi Widiyah, NIM. 58320261**, telah diajukan dalam sidang munaqosah pada tanggal 25 Mei 2012.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) pada Fakultas Syariah, Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Mei 2012

### Sidang Munaqasah

**Ketua,  
Merangkap Anggota**

**Sekretaris,  
Merangkap Anggota**

**Sri Rokhlinasari, SE, M.Si  
NIP. 19730806 199903 2 003**

**Dr. Aan Jaelani, MA.g  
NIP. 19750601 200501 1 008**

### Anggota

**Penguji I,**

**Penguji II,**

**Dr. H. U. Syafrudin, M.Ag  
NIP. 19570909 198303 1 003**

**Anisatun Muthi'ah, M.Ag  
NIP. 19761226 200312 2 003**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

***Bismillâhirrahmânirrahîm***

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul ***Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Cirebon*** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atau klaim terhadap keaslian karya ini.

Cirebon, Mei 2012

Yang Membuat Pernyataan

**WIWI WIDIYAH**

**NIM. 58320261**





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Cirebon pada tanggal 04 Agustus 1990 dengan nama WIWI WIDIYAH dari pasangan Bapak Abadinata dan Ibu Ipa Afifa yang beralamat di Jl. Kisabalanang No.75 RT. 01 RW. 02 Blok Kedemangan Kulon Ds. Kertasari, Kec. Weru, Kab. Cirebon 45154, Cp 085295942842 or E-mail wiwi.widya21@yahoo.com

### Riwayat Pendidikan

1. Sekolah Dasar Negeri 2 Kertasari, lulus tahun 2002
2. Madrasah Tsanawiyah As-Salafiyah, lulus tahun 2005
3. Madrasah Aliyah Negeri 1 Cirebon, lulus tahun 2008
4. IAIN Syekh Nurjati Cirebon, lulus tahun 2012

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cirebon, Mei 2012

Wiwi Widiyah

NIM. 58320261



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## PERSEMBAHAN

*Bismillaahirrahmaanirrahiim*

*Teriring ucap syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa merahmati hamba-Nya, sehingga atas izin-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik,*

*Skripsi ini penulis persembahkan kepada ayahanda dan ibunda tercinta, kakak-kakaku dan adikku, yang selalu memberi dorongan dan motivasi.*

*Juga tak lupa skripsi ini penulis persembahkan kepada seseorang yang akan menjadi cahaya di kehidupan nanti.*

*Motto*

*“Sabar dan kerja keras adalah kunci keberhasilan”*

*“Kegagalan adalah awal menuju kehidupan yang lebih baik”*





*Melalui ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :*

*Ayah dan bundaku yang menjadi penyemangat dalam hidupku.*

*Terimakasih atas semua kerja kerasnya, maafkan anakmu,  
dan doakan aku selalu.*

*Juga kepada kedua dosen pembimbing saya, Pak Ajiz dan Pak Marzuki yang saya  
hormati. Terimakasih atas bimbingannya selama ini.*

*Maaf skripsinya biasa saja, tapi saya sudah berusaha semaksimal mungkin untuk  
menghasilkan karya yang terbaik,*

*Bu Herlin, dan para karyawan Bank Muamalat Cabang Cirebon yang telah  
membantu saya dalam memperoleh data penelitian, terimakasih atas bantuan dan  
sambutannya yang welcome banget.*

*Teruntuk seseorang yang senantiasa mendukung, memotivasi,  
dan menghiburku dikala jenuh melanda,  
terimakasih atas pengertian, kesediaan dan kesabarannya.*

*Special thanks for Pipit Nusela, Tutin Juniati, Nunuk Yuniati, dan Ulfariah yang  
senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, tak lupa juga teman-  
temanku, penghuni fantastic 4 yang selalu kompak dalam berbagi suka dan duka,  
terimakasih, semoga kita tetap bisa menjaga silaturahmi sampai akhir nanti  
Amin...*

*Teman-teman KKN Kelompok 47 Desa Cikileng, teman-teman PPL BMT A-Ishlah  
Rajagaluh,  
serta semua teman-temanku yang lain yang telah memberikan inspirasi dan  
keindahan dunia kepadaku.*

*Terimakasih tiada tara tuk kalian semua.....*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tak lupa ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Maksun Muchtar, MA. selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Achmad Kholiq, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Ibu Sri Rokhlinasari, SE. M.Si. selaku Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Drs. Abdul aziz, M.Ag. selaku dosen pembimbing pertama, dan Bapak Drs. Marzuki Wahid, M.Ag. selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Ibu Herlin, selaku manajer personalia Bank Muamalat Cabang Cirebon beserta para karyawan yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam proses penelitian.
6. Kedua orang tuaku beserta keluarga besarku, teman-teman seperjuangan, dan semua pihak yang turut memberikan dukungan, baik moril maupun materil.

Penulis menyadari akan kekurangan yang ada pada skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran akan penulis terima dengan senang hati. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan.

Cirebon, Mei 2012

Penulis



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Arab	Latin	Arab	Latin	Arab	Latin
ا	a	ز	z	ق	q
ب	b	س	s	ك	k
ت	t	ش	sy	ل	l
ث	ts	ص	sh	م	m
ج	j	ض	dl	ن	n
ح	<u>h</u>	ط	th	و	w
خ	kh	ظ	dh	هـ	h
د	d	ع	'	ء	'
ذ	dz	غ	gh	ي	y
ر	r	ف	f		

Keterangan :

### a. Tanda *madd* (vokal panjang)

â = a dengan nada panjang.

î = i dengan nada panjang.

û = u dengan nada panjang.

### b. Kata sandang *alif + lam* (ال)

Apabila diikuti oleh huruf *qamariyah* ditulis *al*, misalnya الكافرون ditulis *al-kâfirûn*. Apabila diikuti oleh huruf *syamsiyah*, huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya الرجال ditulis *ar-rijâl*.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.  
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

ABSTRAK .....	i
PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI .....	iv
PENGESAHAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - INDONESIA .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.  
2. Diarangi mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

<b>F. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>6</b>
<b>G. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>8</b>

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

<b>A. Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>10</b>
1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	10
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
3. Konsep Kualitas Pelayanan .....	14
4. Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan ....	17
5. Prinsip Kualitas Pelayanan .....	17
6. Karakteristik Kualitas Karyawan .....	18
<b>B. Kelengkapan Fasilitas .....</b>	<b>19</b>
1. Definisi Fasilitas .....	19
2. Jenis-jenis Fasilitas Bank .....	22
<b>C. Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>23</b>
1. Definisi Kepuasan Nasabah .....	23
2. Harapan dan Persepsi Kinerja .....	26
<b>D. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>29</b>
<b>E. Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>32</b>

## **BAB III METODE PENELITIAN**

<b>A. Sasaran, Waktu, dan Tempat Penelitian .....</b>	<b>33</b>
---	-----------



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.  
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

<b>B. Metode Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>C. Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>34</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>35</b>
<b>E. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>36</b>
<b>F. Operasional Variabel Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>G. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>42</b>
1. Pengujian Validitas Data .....	43
2. Pengujian Reliabilitas Data .....	48
<b>H. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>50</b>
1. Analisis Regresi Berganda .....	51
2. Koefisien Determinasi .....	52
3. Uji-t .....	52
4. Uji-f .....	53
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>A. Kondisi Objektif Bank Muamalat Cabang Cirebon .....</b>	<b>54</b>
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia .....	54
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia .....	56
3. Struktur Organisasi .....	57
4. Produk-produk dan Jasa Bank Muamalat .....	58
<b>B. Gambaran Umum Nasabah Bank Muamalat Cabang     Cirebon .....</b>	<b>65</b>





1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Diarangi mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

1. Distribusi Responden Menurut Umur .....	65
2. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	66
3. Distribusi Responden Menurut Lamanya Menjadi Nasabah .....	66
4. Distribusi Responden Menurut Jenis Produk yang Dipilih .....	67
C. Deskripsi Data Penelitian .....	67
1. Deskripsi Variabel $X_1$ .....	68
2. Deskripsi Variabel $X_2$ .....	73
3. Deskripsi Variabel Y .....	77
D. Hasil Analisis Data .....	82
1. Mentransformasi Data .....	83
2. Uji Normalitas Data .....	83
3. Pengujian Hipotesis .....	84
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	91

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1 : Operasional Variabel .....	38
2. Tabel 3.2 : Skor Jawaban Angket .....	43
3. Tabel 3.3 : Hasil Uji Validitas $X_1$ .....	45
4. Tabel 3.4 : Hasil Uji Validitas $X_2$ .....	46
5. Tabel 3.5 : Hasil Uji Validitas Y .....	47
6. Table 3.6 : Uji Reliabilitas .....	49
7. Tabel 4.1 : Distribusi Responden Menurut Umur .....	65
8. Tabel 4.2 : Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	66
9. Tabel 4.3 : Distribusi Responden Menurut Lamanya Menjadi Nasabah .....	66
10. Tabel 4.4 : Distribusi Responden Menurut Produk yang Dipilih .....	67
11. Tabel 4.5 : Deskripsi Variabel $X_1$ .....	68
12. Tabel 4.6 : Deskripsi Variabel $X_2$ .....	73
13. Tabel 4.7 : Deskripsi Variabel Y .....	78
14. Tabel 4.8 : Hasil Uji Regresi .....	84
15. Tabel 4.9 : Hasil Uji F .....	85
16. Tabel 4.10: Hasil Uji t .....	87



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 : Model Kualitas Pelayanan .....	15
2. Gambar 2.1 : Model Kerangka Konseptual .....	31
3. Gambar 4.1 : Struktur Organisasi BMI .....	57
4. Gambar 4.2 : Uji Normalitas .....	83



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun menambah nasabah baru. Tentunya kepuasan nasabah adalah faktor utama yang bisa membuat nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan. Karena apabila seorang nasabah merasa puas dengan kinerja perusahaan, maka itu akan menjadi nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan dan peningkatan kualitas baik itu dari segi pelayanan maupun kelengkapan fasilitasnya yang memang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan, dirasa sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi tetap terhadap kepuasan nasabah itu sendiri. Philip Kotler, mengatakan bahwa: “seorang nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, begitu juga sebaliknya, nasabah akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan”.<sup>1</sup> Oleh sebab itu bank harus bisa memberikan

---

<sup>1</sup> Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, 2002. Hal. 46

layanan yang lebih baik agar nasabah tidak berpindah kepada bank lain. Karena kita tahu yang dicari oleh nasabah adalah bank dengan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Apalagi pada masa globalisasi ini, sebagaimana dikatakan Vincent Gaspersz, bahwa “kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu cara untuk mencapai keunggulan kompetitif, khususnya dalam dunia perbankan”.<sup>2</sup> Namun, untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah ternyata tidak mudah. Hal ini disebabkan kualitas jasa tidak sama dengan kualitas barang. Kualitas barang diciptakan melalui proses produksi, sedangkan kualitas jasa tidak demikian. Sebagian kualitas jasa diciptakan selama penyerahan jasa itu terjadi dalam proses interaksi langsung antara pihak bank selaku penyedia jasa dengan nasabah selaku penerima jasa.

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kelengkapan fasilitas bank. Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai

---

<sup>2</sup> Vincent Gaspersz. *Manajemen Kualitas (Penerapan konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997. Hal. 7



lewat ATM, *mobile-banking*, *sms banking*, *internet banking*, *computer banking* dan sebagainya.<sup>3</sup>

Demikian halnya pada kondisi pelayanan dan fasilitas yang ada pada Bank Muamalat Cabang Cirebon. Dimana setelah dilakukan pengamatan, diketahui bahwa kondisi pelayanan dan fasilitas yang ada pada Bank Muamalat Cabang Cirebon sudah dikategorikan baik. Untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah, perusahaan perlu menerapkan paling tidak lima dimensi yang menentukan kepuasan nasabah, yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).<sup>4</sup>

Pada umumnya, kebanyakan nasabah bank Muamalat Cabang Cirebon sendiri menitikkan dananya baik dalam bentuk tabungan maupun deposito. Dimana dalam hal ini para nasabah tersebut sudah pasti menginginkan kepuasan dari pihak bank, baik dalam bentuk pelayanan maupun fasilitas yang diperoleh. Tentunya di era modern seperti ini, pihak bank diharuskan mampu menyediakan pelayanan maupun fasilitas yang dibutuhkan oleh nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah Bank Muamalat Cabang Cirebon ataukah masih belum. Tentunya dibutuhkan penelitian lebih lanjut untuk membuktikan kebenarannya.

<sup>3</sup> Wiji Nurastuti. *Tekhnologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011. Hal. 110

<sup>4</sup> Muhtosim Arief. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media, 2006. Hal. 134





Sehubungan dengan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Cirebon”***.

## **B. Identifikasi Masalah**

### **1. Wilayah Kajian**

Wilayah kajian dalam penelitian ini adalah manajemen sumber daya insani.

### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan empiris berupa penelitian lapangan yang dilakukan di Bank Muamalat Cabang Cirebon.

### **3. Jenis Masalah**

Jenis masalah yang dibahas adalah menyangkut kepuasan nasabah yang dikaitkan dengan kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas pada Bank Muamalat Cabang Cirebon.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Cirebon.



#### **D. Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Cirebon?

#### **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Cirebon.
2. Mengetahui pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Cirebon.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Cirebon.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Akademik

Penelitian ini sebagai perwujudan Tri Darma Perguruan Tinggi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya Jurusan Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah



sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kebijakan institusi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

## 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi manajemen perbankan syariah dalam mengambil strategi manajemen sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai program pengembangan yang berkelanjutan sehingga semakin banyak masyarakat yang berminat dan memanfaatkan jasa perbankan syariah.

## F. Penelitian Terdahulu

*Pertama*, skripsi Nur Aelah dengan judul: ***Pengaruh Fungsi Pelayanan Konsumen (Customer Service) terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Falah Cirebon***, di mana berdasarkan hasil uji statistik diperoleh koefisien  $r = 0,704$  setelah dikonfirmasi dengan koefisien korelasi maka dapat dikategorikan kuat, Dengan persamaan regresi  $Y = 12,31 + 0,62X$  yang artinya semakin baik pelayanan yang diberikan *customer service*, maka kepuasan akan semakin meningkat, dan hasil koefisien determinasi sebesar 49,6% artinya fungsi pelayanan konsumen (*customer service*) memiliki pengaruh 49,6% terhadap kepuasan nasabah, berarti pengaruh fungsi pelayanan konsumen (*customer service*) terhadap kepuasan nasabah kuat.



Kedua, skripsi Saeful Amin dengan judul: ***Pengaruh Pelayanan Tabungan Mudharabah terhadap Kepuasan Nasabah pada BSM Cabang Cirebon***, di mana kesimpulan yang diperoleh adalah terdapat hubungan positif antara pelayanan tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah, yaitu sebesar 0,92. Sedangkan besarnya dampak penerapan konsep pelayanan tabungan mudharabah terhadap kepuasan nasabah adalah 86,49%. Di mana terdapat faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah itu sendiri sebesar 13,51%.

Secara umum, kedua hasil penelitian di atas terdapat kaitannya dengan masalah yang akan diteliti, yakni masalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah (konsumen). Akan tetapi secara khusus, tidak ada satupun dari ketiga hasil penelitian tersebut yang sama persis dengan masalah yang akan penulis lakukan penelitiannya. Karena dalam hal ini penulis melakukan penelitian mencakup seluruh aspek sumber daya manusia yang ada di Bank Muamalat Cabang Cirebon, mulai dari pelayanan *Customer Service, Teller, dan Security*, beserta fasilitas-fasilitas yang ada pada Bank Muamalat Cabang Cirebon.

Oleh karena itu, penulis memandang penelitian yang berjudul: ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Cirebon”***, layak untuk dilakukan.



## G. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran mengenai penelitian yang penulis lakukan terhadap suatu permasalahan, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab satu yang berisi tentang pendahuluan, ini memuat tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab dua yang berisi tentang landasan teori kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan kepuasan nasabah yang meliputi definisi kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, konsep kualitas pelayanan, penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan, prinsip kualitas pelayanan, karakteristik kualitas karyawan, definisi fasilitas, jenis-jenis fasilitas perbankan, definisi kepuasan nasabah, harapan dan persepsi kinerja, kerangka berpikir, dan hipotesis.

Bab tiga berisi tentang metode penelitian yang menjelaskan tentang sasaran, waktu, dan tempat penelitian, definisi metode penelitian, jenis penelitian dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, operasional variabel penelitian, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

Bab empat yang berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian berupa kondisi objektif Bank Muamalat Cabang Cirebon yang memuat tentang sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, macam-macam produk dan jasa perbankan. Adapun bagian pembahasan berisi



tentang gambaran umum nasabah BMI, deskripsi data penelitian, dan hasil analisis data.

Bab lima yaitu penutup yang berisi kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan penulis dan saran-saran yang perlu disampaikan, selanjutnya daftar pustaka dan lampiran-lampiran.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2003. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Ariani, Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi III. Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Hasan, Moh. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kartono, Kartini. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Manda Maju
- Kerlinger. 2000. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Penerjemah: Lindung R. Simatupang. Yogyakarta: Gadjah Mada Universite Press
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Muhamad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, Metode Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nazir, Muhammad. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nugroho, Bueno, Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Tekhnologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom
- Putrawan, Made. 1990. *Pengujian Hipotesis dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta
- Riduwan. 2007. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Salim, Lina. 1996. *Pemasaran Strategis*. Jakarta: Erlangga
- Singarimbun, Masri, dan Sofyan Efendi. 1985. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- . 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sunarto, dan Riduwan. 2007. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Tampubolon, Manahan. 2004. *Manajaemen Operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Trihendradi, C. 2008. *Step By Step SPSS 16 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset

Wijaya, Tony. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma jaya

<http://fajaraw.blogspot.com/2010/10/physical-evidence-pada-bank-tabungan.html>  
diposting pada 10 Februari 2012, pk1. 09.45 WIB

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html> diposting pada 15 Maret 2012, pk1. 15.15 WIB

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/03/pengertian-kepuasan-konsumen.html> diposting pada 15 Maret 2012, pk1. 15.20 WIB